

قياس الإحترق الوظيفي للعاملين بالجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد

محمد محمد محمد عبد الغني^١

الملخص العربي

يهدف هذا البحث إلى قياس الإحترق الوظيفي للعاملين بالجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد، وذلك عن طريق: (١) التعرف على الوضع الراهن للإحترق الوظيفي للعاملين بالجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد من حيث درجة الإحترق الوظيفي، المسببات التنظيمية للإحترق الوظيفي، آثار الإحترق الوظيفي، وكيفية تعامل المبحوثين مع مشاكل وضغوط العمل؛ (٢) تحديد طبيعة العلاقة الإرتباطية بين مجالات الحياة الوظيفية وأبعاد الإحترق الوظيفي للمبحوثين؛ (٣) إختبار التأثير الوسيط للإحترق الوظيفي بين كل من مجالات الحياة الوظيفية والتغيير التنظيمي. أجريت الدراسة على جميع العاملين بالجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد وعددهم ٧٧ مبحوثاً، وتم جمع البيانات بإستخدام إستمارة الإستبيان بالمقابلة الشخصية خلال شهر مايو ٢٠١٧، وإستخدمت التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، معامل إرتباط سبيرمان، وتحليل الوساطة لعرض وتحليل البيانات. وخلصت الدراسة إلى إرتفاع مستوى الإحترق الوظيفي للمبحوثين بشكل إجمالي، وتواجد المسببات التنظيمية للإحترق الوظيفي بدرجة مرتفعة داخل بيئة العمل الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد، كما تبين وجود درجة متوسطة من التغيير التنظيمي داخل الجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد، وإتضح أن المبحوثين يعتمدون على أساليب مواجهة مشاكل وضغوط العمل القائمة على التجنب والهروب بشكل أكبر من أساليب المواجهة القائمة على التدخل والسيطرة. وفيما يتعلق بإختبار التأثير الوسيط للإحترق الوظيفي بين مجالات الحياة الوظيفية والتغيير التنظيمي، تشير نتائج تحليل الوساطة إلى أن الإحترق الوظيفي يتوسط معنوياً العلاقة بين مجالات الحياة الوظيفية والتغيير التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: الإحترق الوظيفي، مجالات الحياة الوظيفية، التغيير التنظيمي، تحليل الوساطة
المقدمة والمشكلة البحثية

تعتبر كيفية إستجابة العاملين لمطالب العمل الخاصة بهم واحدة من أكثر الظواهر المدروسة في البحوث التنظيمية، حيث تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات تحول دون قيام العامل بدوره كاملاً، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعداً سلبياً له آثار مدمرة على العملية المهنية ككل، وفي حين تم تطوير مفاهيم مختلفة لهذه العملية مع مرور الوقت، فقد شهدت السنوات الماضية تكتل الباحثين حول مفهوم الإحترق الوظيفي، بإعتباره ينطوي على ضغوط مهنية يواجهها الأفراد في العمل سواء كانت تلك الضغوط ناتجة من مهام العمل أو الإدارة أو الزملاء أو المستهدفين بالخدمة (أبو مسعود، ٢٠١٠: ١٥؛ Swider and Zimmerman, 2010: 487). وذكر Nafian وآخرون نقلاً عن Ganster & Rosen أنه في حين تعرف ضغوط العمل على أنها المطالب التي ترهق أو تتجاوز قدرات الشخص في العمل، فإن الإحترق يعبر عن نمط إستجابة الأفراد لضغوط العمل (Nafian et al., 2014: 30).

ويمثل الإحترق الوظيفي ظاهرة مرتبطة بالعمل في المنظمات والمؤسسات الخدمية بوجه عام، والتي تتطلب التواصل الدائم مع المستهدفين بالخدمة. فمثل هذه الوظائف تتضمن العمل تحت ظروف تتطلب الإستماد المستمر للطاقة العاطفية والذهنية والبدنية لخدمة العملاء، بما يؤدي

^١ قسم المجتمع الريفي والإرشاد الزراعي، كلية الزراعة، جامعة أسيوط

abdelghany18@aun.edu.eg:E-mail

استلام البحث في ٠٧ ديسمبر ٢٠١٧، الموافقة على النشر في ٣٠ ديسمبر ٢٠١٧

العلاقة بين قدرات الموظف وبيئة العمل، فالفرد يلتحق بالوظيفة محملاً بالحماس والتوقعات الإيجابية والرغبة في النجاح، ولكن مع مرور الوقت يبدأ العامل في الشعور بالإنهاك والإحباط والغضب وعدم الفعالية والفشل. وهي مشكلة تؤثر ليس فقط على الفرد الذي يعاني منها، ولكنها أيضاً تؤثر على زملائه في العمل وأسرته والعملاء المستهدفين والمنظمة ككل (Leiter and Maslach, 2004:92; Basami et al., 2013: 63).

ويعتبر الإحترق الوظيفي من المشكلات التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية، ويعد مؤشراً على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التذني والانحدار، ويصيبها الفشل على المدى الطويل نظراً للآثار السلبية الهائلة للإحترق الوظيفي على العاملين والمستهدفين والمنظمة ككل، حيث يؤدي إلى جمود أو سلبية التغيير التنظيمي، إنخفاض جودة الخدمات المقدمة وبالتالي إنخفاض رضا العملاء، زيادة غياب الموظفين وإنخفاض إلتزامهم ورضاهم الوظيفي وآدائهم وضعف روحهم المعنوية ورغبتهم في ترك العمل، كما أن الإحترق الوظيفي يؤدي إلى مجموعة من المشاكل الجسدية والنفسية للعاملين مثل الإرهاق الجسدي، والإكتئاب، والأرق، والسلبية واللامبالاة، وسرعة الغضب، والإحباط وعدم القدرة على إتخاذ القرارات (النفيعي، ٢٠٠٠: ٥٦؛ Basami et al., 2013: 63; Maslach and Jackson, 1981: 100; Igodan and Newcomb, 1986; Ensle, 2005; Steyn, 2015: 130).

وفيما يتعلق بالعمل الإرشادي الزراعي، فهناك مطالب متزايدة على العاملين بالإرشاد الزراعي من جانب المسترشدين الزراعيين من ناحية وإدارة الجهاز الإرشادي الزراعي من ناحية أخرى، ويرجع ذلك لتفاعلهم مع المسترشدين الزراعيين من خلال أدوار متعددة، وفي نفس الوقت تنفيذ مهام العمل الإدارية. وبالتالي فإن الضغوط الناتجة عن تلك المطالب تجعل منهم عرضة لحالة من الإرهاق الإنفعالي والجسدي والذي يؤدي غالباً إلى

إلى الإجهاد الإنفعالي والإرهاق الذهني والجسدي، كما أن المعايير السائدة في المنظمات الخدمية تتمثل في الإيثار ووضع حاجات العملاء في المقام الأول والعمل على تقديم أفضل خدمة ممكنة للمستهدفين، ويتمحور التفاعل بين العاملين والعملاء حول مشاكل العملاء الحالية، وبالتالي تحمل تلك العلاقة في طياتها مشاعر الغضب والإحراج والخوف واليأس للعاملين. بالإضافة لذلك، فإن بيئة العمل في تلك المنظمات تخضع لعدة عوامل إجتماعية وسياسية وإقتصادية تجعل منها بيئة عمل عالية المتطلبات وقليلة الموارد (Maslach and Jackson, 1981: 99; Maslach, 1998: 68; Toppinen-Tanner, 2011: 11; Tsigilis et al., 2011:53; Rudy, 2004: 31)

ويعتبر Herbert Freudenberger المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الإحترق إلى الإستخدام الأكاديمي عام ١٩٧٤، وذلك نتيجة دراساته وتجاربه عن الضغوط التي يتعرض لها المترددون على عيادته النفسية في مدينة نيويورك، فقد لاحظ أن الذين يعملون في القطاعات الخدمية كانوا أكثر تعرضاً لحالات الإحترق الوظيفي، وذلك لتعاملهم اليومي مع عدد كبير من المستهدفين بالخدمات، مع عدم قدرتهم على تحقيق كل ما هو متوقع منهم، وقد عرف الإحترق بأنه حالة من الإجهاد الإنفعالي والبدني بسبب عدم التوازن بين قدرات الفرد ومتطلبات العمل، إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المهنة، والإرهاق الناتج من الرغبة في تحقيق أهداف صعبة داخل بيئة عمل ضاغطة (الشعلان، ٢٠١٦: ٦؛ Bilge, 2006: 1151).

وتمثل ظاهرة الإحترق الوظيفي حالة يمكن أن يصل إليها الموظف ويفقد فيها رغبته في العمل والإستمرار فيه ويرفض أي تغيير في مجال عمله، ويمكن أن يظل كذلك لفترة طويلة قد تستمر حتى تقاعده، مما يحمله مشاعر سلبية تجاه العمل والأفراد الذين يتعامل معهم (Zhou and Wen, 2007, 37) ويعبر مصطلح الإحترق الوظيفي عن خلل في

منظمات الخدمات، حيث صممت النسخة الأصلية منه للتطبيق على الوظائف الخدمية (دردير، ٢٠٠٧: ١٨؛ Leiter and Schaufeli, 1996: 229; Sabbah *et al.*, 2012: 644).

وقد عرفت Maslach وزملائها الإحترق الوظيفي على أنه حالة من الإجهاد الإنفعالي Exhaustion Emotional، اللامبالاة أو السلبية Cynicism، تدني الإنجاز الشخصي Reduced Personal Accomplishment، والتي يمكن أن تصيب العاملين في كافة أنواع المنظمات لاسيما المنظمات الخدمية. ويمثل الإجهاد الإنفعالي المكون الفردي للإحترق الوظيفي، ويشير إلى شعور الفرد بإستنفاد طاقاته النفسية والجسدية، وينشأ نتيجة لمشاعر التوتر والإحباط بسبب مخاوف الأفراد من عدم قدرتهم على تقديم مستويات أداء العمل المطلوبة نتيجة لعدم التناسب بين الجهد والعائد. وتمثل السلبية داخل بيئة العمل البعد الخاص بعلاقات العمل، وتشير إلى تكوين إتجاهات سلبية لدى العاملين نحو مختلف جوانب الوظيفة، ويحدث ذلك عندما يبعد الأفراد أنفسهم عن عملهم عن طريق إتجاهاتهم السلبية نحو مهام العمل أوالملاء أوزملاء العمل، حيث يتسم سلوك الموظف بالقسوة والتشاؤم وكثرة الإنتقاد ولوم الزملاء والمستفيدين، ويقوم العاملين من خلال تجاهل خصائص الوظيفة - التي كانت فريدة أو جذابة- بخلق حواجز في محاولة لتخفيف بعض السلبيات التي واجهوها. ويمثل تدني الإنجاز الشخصي مكون التقييم الذاتي للإحترق، ويشير إلى شعور العاملين بعدم القدرة على أداء المهام وضخامة أعباء العمل وضعف الدافعية وعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي في العمل

(Maslach and Jackson, 1981: 99; Leiter and Maslach, 2004: 93; Maslach and Leiter, 2008: 498) وقد تم تصوير عملية الإحترق، أو تسلسل عناصره الثلاثة على أساس أن الإجهاد الإنفعالي يحدث أولاً لأن مطالب العمل المرهقة تستنزف طاقات الأفراد، ثم يقوم

الإحترق الوظيفي (Oladele, 2009: 16; Igodan and Newcomb, 1986)

وبناءً على العرض السابق، فهناك حاجة ملحة لقياس الإحترق الوظيفي للعاملين بالإرشاد الزراعي بغية الوقوف على الوضع الحالي لتلك المشكلة ومسبباتها التنظيمية وأثارها بما يساهم في الحد منها ومنع إنتشارها. ومن هذا المنطلق، يهدف البحث الحالي بشكل عام إلى قياس الإحترق الوظيفي للعاملين بالجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد، وبشكل خاص تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

١- التعرف على الوضع الراهن للإحترق الوظيفي للعاملين بالجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد من حيث درجة الإحترق الوظيفي، المسببات التنظيمية للإحترق الوظيفي (مجالات الحياة الوظيفية)، آثار الإحترق الوظيفي (التغيير التنظيمي)، وكيفية تعامل العاملين بالجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد مع مشاكل وضغوط العمل.

٢- تحديد طبيعة العلاقة الإرتباطية بين كل من مجالات الحياة الوظيفية وأبعاد الإحترق الوظيفي للعاملين بالجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد.

٣- إختبار التأثير الوسيط للإحترق الوظيفي بين كل من مجالات الحياة الوظيفية والتغيير التنظيمي.

الإطار النظري

بالرغم من بداية الإهتمام بدراسة الإحترق الوظيفي في السبعينيات من القرن الماضي، إلا أن أعمال Christina Maslach أستاذة علم النفس بجامعة كاليفورنيا مثلت الريادة في دراسة وتطوير وقياس الإحترق الوظيفي، خاصة بعد مشاركتها في المؤتمر الدولي الأول للإحترق النفس والذي عقد بمدينة فيلادلفيا في نوفمبر ١٩٨١، كما يعتبر المقياس الذي طورته في نفس العام هو الأشهر في مجال قياس الإحترق الوظيفي، ويمكن إستخدامه على العاملين بجميع

الأفراد - كإستراتيجية دفاعية للتأقلم - بتقليص إندماجهم داخل العمل بما يوفر لهم العزلة عن سلبيات العمل. وأخيراً، يدرك الأفراد الفرق بين موقفهم الحالي وتوقعاتهم المتفائلة بشأن مساهماتهم المحتملة في المنظمة. ونتيجة لذلك، يشعر الأفراد بعدم الكفاءة من حيث قدرتهم على التواصل مع العملاء وآداء وظائفهم (Cordes and Dougherty, 1993: 624). ويمثل الجانب المعاكس للإحترق الوظيفي الطرف الآخر في علاقة الفرد وبيئة العمل، والذي إصطلح على تسميته بالإندماج Engagement، وتم تعريفه عن طريق الجانب الإيجابي لنفس أبعاد الإحترق، أي أنه يعني حالة من النشاط والإرتباط بالعمل والإحساس بالفعالية (Maslach and Leiter, 2016: 2).

وتشير العديد من الكتابات إلى أن المسببات التنظيمية للإحترق الوظيفي تتعلق بالتوافق بين الفرد والجوانب الرئيسية لبيئة العمل داخل المنظمة، فقد ركزت كتابات كل من Maslach & Leiter على درجة التوافق المدرك بين الفرد والجوانب الرئيسية لبيئة العمل التنظيمية. وإقترح الباحثان أنه كلما زاد التناقض أو عدم التوافق بين الفرد والوظيفة، كلما زاد إحتمال الإحترق؛ وعلى العكس من ذلك، كلما زاد التوافق، زادت إحتتمالات الإندماج في العمل. وبالتالي تتضح أهمية تقييم الفرد لمدى التوافق بينه وبين الوظيفة، وذلك في صورة ما يسمى بمجالات الحياة الوظيفية، والتي تعبر عنها ستة عوامل تنظيمية تسبب الإحترق الوظيفي كالتالي: ١- ضغط العمل (مطالب العمل المتزايدة في وقت قليل وفي ظل إمكانيات محدودة بما يرهق الفرد ويتجاوز قدراته، إلى جانب نوع العمل غير المناسب لمهارات أوميول العاملين)؛ ٢- محدودية صلاحيات العمل (إفتقاد الفرد للقدر الكافي من السلطة لكي يقوم بالعمل بالأسلوب الأفضل من وجهة نظره، ويشمل ضعف القدرة على التأثير في القرارات الخاصة بالعمل، وممارسة الإستقلال المهني، والحصول على الموارد اللازمة للقيام بالعمل بشكل فعال، وذلك بسبب السياسات

الصارمة وأظروف العمل الفوضوية)؛ ٣- ضعف المكافآت (نقص المكافآت الخاصة بالعمل الذي يقوم به الأفراد، سواء المكافآت المادية المتمثلة في المرتبات والحوافز المناسبة لإنجازات الأفراد، أو المكافآت الإجتماعية المتمثلة في التقدير الذي يحصل عليه الفرد من مستقبلي الخدمة أو الزملاء أو الرؤساء لما يبذله من جهد)؛ ٤- إندماج الجماعة (إفتقاد الأفراد للروابط والمشاعر الإيجابية مع الآخرين داخل بيئة العمل، إلى جانب الصراعات بين العاملين والتي تمثل مصدراً لمشاعر العداة والإحباط وتقلل إحتتمالات العمل الجماعي والدعم الإجتماعي بين العاملين)؛ ٥- عدم الإنصاف (عدم عدالة القرارات التي يتم إتخاذها داخل العمل بما يحافظ على الإحترام المتبادل داخل بيئة العمل، وذلك في صورة عدم التوازن بين الوقت والجهد والخبرة في مقابل الحوافز المادية والمعنوية، ويتضح ذلك في عدم توزيع أعباء العمل أو الأجر أو فرص الترقى بصورة عادلة، أو عندما لا تسمح إجراءات التنظيم أو حل النزاعات بالفرص المتكافئة لكلا الطرفين)؛ ٦- صراع القيم (عدم التوافق بين متطلبات الوظيفة والمبادئ الشخصية للعاملين، وشعور الفرد بأن الوظيفة تجبره على التصرف بطريقة لا تتماشى مع قيمه، أو عدم التوافق بين طموحات الفرد المهنية وقيم المنظمة، وأبين القيم المثالية النظرية والممارسات الفعلية داخل المنظمة)

(Maslach and Leiter, 1997: 38-55 ; Leiter and Maslach, 2004: 96-99; Maslach and Leiter, 2008: 500-501)

ومن حيث النواتج أو المخرجات الناتجة عن الإحترق الوظيفي، فقد إعتمدت العديد من الكتابات على تقييم العاملين بالمنظمة للتغيير التنظيمي من حيث رؤيتهم حول بعض جوانب العمل وهل تتحسن أم تسوء، وذلك لأن الإدراك الإيجابي للتغيير دليل على جودة خدمات المنظمة وتأقلمها مع المتغيرات المحيطة. وبالتالي فإن الأمر يتعلق بمدى إدراك العاملين لتغيير المنظمة للأفضل أو للأسوأ خلال فترة سابقة (عام على الأغلب)، وهو ما يمثل مؤشر هام يعكس

إستجابتهم للضغوط بطريقة تعرضهم للإجهاد الإنفعالي، كما أنها تحسن من تقدير العاملين لإنجازهم الشخصي داخل العمل عن طريق إدارتهم الفعالة لبيئة العمل (Leiter, 1991: 141).

طريقة إجراء البحث

تم استخدام مجموعة من المقاييس لجمع البيانات اللازمة لإجراء الدراسة الحالية، وقد صممت المقاييس للتطبيق على العاملين بأى منظمة خاصة المنظمات الخدمية ومنها الإرشاد الزراعي، وفيما يلي إستعراضاً لتلك المقاييس:

١- مقياس الإحترق الوظيفي (Maslach and Jackson, 1981): يتكون من ٢٢ عبارة موزعة على الأبعاد الثلاثة للإحترق الوظيفي وهي الإجهاد الإنفعالي (٩ عبارات)، تدني الإنجاز الشخصي (٨ عبارات)، السلبية داخل بيئة العمل (٥ عبارات)، ويقاس مشاعر الفرد نحو وظيفة على مقياس سباعي لتكرار شعور الفرد يتراوح من صفر-٦ (لا يحدث، مرات قليلة في السنة، مرة في الشهر، مرات قليلة في الشهر، مرة في الأسبوع، مرات قليلة في الأسبوع، كل يوم).

٢- مقياس مجالات الحياة الوظيفية (Leiter and Maslach, 2002) والموضح في (McDonald-Fletcher, 2008): يتكون من ٢٩ عبارة موزعة على الأبعاد التنظيمية الستة المسببة للإحترق الوظيفي وهي ضغط العمل (٦ عبارات)، محدودية صلاحيات العمل (٣ عبارات)، ضعف المكافآت (٤ عبارات)، إنعدام الجماعية (٥ عبارات)، عدم الإنصاف (٦ عبارات)، صراع القيم (٥ عبارات)، ويقاس درجة موافقة المبحوث على مقياس ليكرت خماسي الأبعاد يتدرج ما بين موافق جداً (٥) إلى غير موافق جداً (١).

٣- مقياس التغيير التنظيمي: (Leiter and Maslach, 2005) ويتكون من خمسة بنود تعبر عن تقييم المبحوثين للتغيير

العلاقة الكلية للعاملين بالمنظمة والمسار العام للتحسن أوالتدهور داخل المنظمة، ويشير لكيفية نظرة العاملين للمنظمة على أنها بيئة عمل ملائمة وجاذبة

(Leiter and Harvie, 1998: 11; Leiter and Maslach, 2005: 546-547; Leiter and Shaughnessy, 2006: 333)

وبالرغم من صعوبة التعامل مع ظاهرة الإحترق الوظيفي نظراً لتعدد الظروف المحيطة بها، فإن هناك بعض الخطوات الإجرائية التي من شأنها تقليص تلك الظروف وبالتالي تقليل أ منع ظهور الإحترق بين العاملين في منظمات الخدمات ومنها: عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية من جانب العاملين، وجود توصيف وظيفي تفصيلي للمهام المطلوب أداءها من العاملين، تنويع الأدوار والمسؤوليات بصورة مستمرة، دعم الإستقلالية المهنية للعاملين، تقييم أداء العاملين بإستمرار، الحرص على وجود روح التعاون والإستعداد لدعم للعاملين في مواجهة مشاكل العمل اليومية، تدريب العاملين على التعامل الإيجابي مع مشاكل وضغوط العمل (الزهراني، ٢٠٠٨: ٢٨).

وفيما يتعلق بكيفية تعامل العاملين بالمنظمة مع مشاكل وضغوط العمل، فقد قدم Leiter مقياساً لمواجهة مشاكل العمل، حيث فرق فيه بين مواجهة مشاكل العمل عن طريق التدخل والسيطرة، والمواجهة القائمة على التجنب والهروب. وتمثل المواجهة القائمة على الإنسحاب إستراتيجية غير فعالة لتجنب الإحترق بأبعاده الثلاثة، حيث تعتمد على إفتراض خاطئ بعدم وجود وسائل فعالة للتعامل مع مشاكل العمل، كما أن العاملين في المنظمات الخدمية أكثر تعرضاً للضغوط وأكثر حاجة للإندماج داخل بيئة العمل من غيرهم، وهو ما لا يتماشى مع طبيعة أسلوب المواجهة القائمة على التجنب والهروب. وفي المقابل فإن إستراتيجية المواجهة القائمة على السيطرة والتحكم تساهم في تقليص أو منع الإحترق، وذلك عن طريق التأثير في قدرة العاملين على تحمل الضغوط والتقليل من إحتمال

النتائج

أولاً: خصائص المبحوثين

يوضح جدول (١) توزيع المبحوثين طبقاً لخصائصهم الميئية، ومنه يلاحظ أن معظم المبحوثين كانت أعمارهم من ٥٠ سنة فأكثر (٦٣,٦%)، ومن ذوي المؤهل المتوسط (٧٠,١%)، وبلغت مدة عملهم بالإرشاد الزراعي ١٠ سنوات أو أكثر (٥٣,٢%).

جدول ١. توزيع المبحوثين طبقاً لخصائصهم الميئية

م	الخصائص	العدد	%
١	السن:		
	أقل من ٥٠ سنة	٢٨	٣٦,٤
	٥٠ سنة فأكثر	٤٩	٦٣,٦
٢	المؤهل الدراسي:		
	دبلوم	٥٤	٧٠,١
	بكالوريوس	٢٣	٢٩,٩
٣	مدة العمل بالإرشاد الزراعي:		
	أقل من ١٠ سنوات	٣٦	٤٦,٨
	١٠ سنوات فأكثر	٤١	٥٣,٢

(ن = ٧٧)

المصدر: نتائج الدراسة

ثانياً: الوضع الراهن للإحترق الوظيفي للعاملين بالجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد

تشير النتائج الواردة بجدول (٢) والمتعلقة بمتوسطات ونسب إدراكات المبحوثين للمتغيرات المدروسة إلى ارتفاع مستوى الإحترق الوظيفي للمبحوثين بشكل إجمالي، حيث كانت الدرجة الكلية للإحترق الوظيفي للمبحوثين ٧٩,٢٦ بما يمثل ٦٠,١% من الدرجة القصوى. كما تشير البيانات الواردة بنفس الجدول إلى أن مستوى الإحترق الوظيفي للمبحوثين يتراوح ما بين المتوسط والمرتفع طبقاً للأبعاد الثلاثة للمقياس، حيث يتضح ارتفاع درجة شعور المبحوثين بكل من الإجهاد الإنفعالي (٧٠,٢% من الدرجة القصوى)، الإتجاهات السلبية داخل بيئة العمل (٥٨,٦% من الدرجة القصوى)، في حين كان شعورهم بتدني الإنجاز الشخصي أقرب للمستوى المتوسط (٤٩,٥% من الدرجة القصوى).

الحادث في بعض جوانب العمل خلال العام الماضي (الخدمات المقدمة للمستهدفين، مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات، الأمان الوظيفي للعاملين، الوقت المخصص لتقديم الخدمات، الروح المعنوية للعاملين ودوافعهم نحو العمل)، وذلك على مقياس ليكرت خماسي الأبعاد يتدرج ما بين تقييم المبحوث لجوانب العمل على أنها تغيرت للأفضل جداً (٥) إلى تقييم المبحوث لجوانب العمل على أنها تغيرت للأسوأ جداً (١).

٤- مقياس مواجهة مشاكل العمل (Leiter, 1991): ويتكون من ٢٨ عبارة موزعة على بعدين هما مواجهة مشاكل العمل عن طريق التدخل والسيطرة (١٧ عبارة)، والمواجهة القائمة على التجنب والهروب (١١ عبارة)، ويقاس درجة موافقة المبحوث حول مدى قيامه ببعض التصرفات للتعامل مع المشكلات التي تواجهه أثناء قيامه بمهام العمل، وتتدرج إستجابة المبحوث على مقياس ليكرت خماسي الأبعاد بين موافق جداً (٥) إلى غير موافق جداً (١).

وأجريت الدراسة على جميع العاملين بالجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد وعددهم ٧٧ مبحوثاً، وتم جمع البيانات بإستخدام إستمارة الإستبيان خلال شهر مايو ٢٠١٧، وتم تحليل البيانات بإستخدام مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS_{v.23})، وإستخدمت التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، معامل ارتباط سبيرمان، وتحليل الوساطة لعرض وتحليل البيانات. كما تم حساب معامل ألفا كرونباخ لإختبار ثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية، وكانت قيم المعامل ٠,٨٩ لمقياس الإحترق الوظيفي، ٠,٧٧ لمقياس مجالات الحياة الوظيفية، ٠,٧٢ لمقياس التغيير التنظيمي، ٠,٧٦ لمقياس مواجهة مشاكل العمل، وهي قيم مقبولة إحصائياً لأنها أكبر من ٠,٧ (Tavakol and Dennick, 2011).

وقد ذكر (Leiter and Maslach 2004: 102) أن الدرجة المرتفعة للعوامل التنظيمية المسببة للإحترق الوظيفي تشير لعدم التوافق بين الفرد والوظيفة داخل كل بعد من أبعاد بيئة العمل الستة، بينما تشير الدرجة المنخفضة للتوافق بين الفرد والوظيفة. وبالنظر للنتائج الحالية التي تشير لإرتفاع درجات جميع العوامل التنظيمية المسببة للإحترق الوظيفي، يتبين بوضوح عدم التوافق بين العاملين بالإرشاد وجميع جوانب بيئة العمل التنظيمية الستة، بما يعني أن بيئة العمل التنظيمية للإرشاد الزراعي بمحافظة الوادي الجديد تمثل بيئة خصبة تزيد من احتمالات الإحترق الوظيفي، وتقلل من إندماج العاملين داخل بيئة العمل.

وتبين بيانات نفس الجدول فيما يتعلق بإدراكات المبحوثين حول التغيير التنظيمي، أن درجة التغيير التنظيمي داخل الجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد وصلت إلى ١٢,٦٧ بما يعادل ٥٠,٧% من الدرجة القصوى، وبالتالي فإن المبحوثين يرون بأن جوانب العمل داخل التنظيم الإرشادي الزراعي بمحافظة (الخدمات المقدمة للمستهدفين، مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات، الأمان الوظيفي للعاملين، الوقت المخصص لتقديم الخدمات، الروح المعنوية للعاملين ودوافعهم نحو العمل) تميل إلى الثبات بشكل أكبر من التغيير بالإيجاب أو السلب، بما يعني حالة من الجمود تنتاب جوانب العمل داخل التنظيم الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد.

وأخيراً، توضح النتائج الواردة بنفس الجدول أن المبحوثين يعتمدون على أساليب مواجهة مشاكل وضغوط العمل القائمة على التجنب والهروب (٧٤,٨% من الدرجة القصوى) بشكل أكبر من أساليب المواجهة القائمة على التدخل والسيطرة (٤٥,٢% من الدرجة القصوى). ويشير ذلك إلى أن العاملين بالجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد يستخدمون أساليب غير فعالة للتعامل مع مشاكل وضغوط العمل، بما يصعب من قدرتهم على تجنب

ونخلص من ذلك أن العاملين بالجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد يعانون بشكل كبير من الشعور بإستنفاد طاقاتهم النفسية والجسدية، وقد يعزى ذلك لطبيعة العمل الإرشادي الزراعي الذي يتطلب التعامل المباشر مع المسترشدين، هذا إلى جانب ما يكلف به هؤلاء العاملون من الأعمال الإدارية ذات الطبيعة الروتينية مما يشعر العاملين بالضجر والملل من وظائفهم التي تخلو من الإبداع والإبتكار وتسيطر عليها الرتابة والنمطية. ونتيجة لزيادة شعور المبحوثين بالإجهاد الإنفعالي المرتفع، فقد إزدادت إتجاهاتهم السلبية نحو مهام العمل والمسترشدين وزملاء العمل في محاولة لتخفيف سلبات العمل التي يواجهونها. وأخيراً، فقد كانت معاناة المبحوثين من الشعور بتدني الإنجاز الشخصي في العمل أقل حده، حيث كان شعورهم متوسطاً بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي في العمل.

كما تشير النتائج الواردة بنفس الجدول إلى تواجد المسببات التنظيمية المسببة للإحترق الوظيفي بدرجة مرتفعة داخل بيئة العمل الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد، حيث يلاحظ إرتفاع المتوسط العام لإدراك المبحوثين لتواجد تلك المسببات ليصل إلى ١٠٤,٦٦ بما يمثل ٧٢,٢% من الدرجة القصوى. كما تشير بيانات نفس الجدول أيضاً إلى إرتفاع متوسطات درجات المسببات التنظيمية الستة للإحترق الوظيفي، فقد أقر المبحوثين بأن أكثر تلك العوامل تواجداً داخل بيئة العمل الإرشادي الزراعي بمحافظة كانت ضعف المكافآت (٨٣,٩% من الدرجة القصوى)، يليها محدودية صلاحيات العمل (٨١,٥% من الدرجة القصوى)، ثم عدم العدالة أو الإنصاف (٧٤,٤% من الدرجة القصوى)، ثم ضغط العمل (٧١,٣% من الدرجة القصوى)، بينما أوضح المبحوثين تواجد إنعدام الجماعية وصراع القيم (٦٧,٦% ، ٦٣,١% من الدرجة القصوى على الترتيب) بصورة أقل من العوامل التنظيمية الأخرى.

جدول ٢. متوسطات ونسب إدراكات المبحوثين للمتغيرات المدروسة

المتغيرات	المتوسط	الدرجة القصوى	%
الإجهاد الإنفعالي	٣٧,٩١	٥٤	٧٠,٢
تدني الإنجاز الشخصي	٢٣,٧٦	٤٨	٤٩,٥
الإتجاهات السلبية داخل بيئة العمل	١٧,٥٩	٣٠	٥٨,٦
إجمالي الإحترق الوظيفي	٧٩,٢٦	١٣٢	٦٠,١
ضغط العمل	٢١,٣٨	٣٠	٧١,٣
محدودية صلاحيات العمل	١٢,٢٣	١٥	٨١,٥
ضعف المكافآت	١٦,٧٨	٢٠	٨٣,٩
إنعدام الجماعية	١٦,١٩	٢٥	٦٧,٦
عدم الإنصاف	٢٢,٣١	٣٠	٧٤,٤
صراع القيم	١٥,٧٧	٢٥	٦٣,١
إجمالي مجالات الحياة الوظيفية	١٠٤,٦٦	١٤٥	٧٢,٢
التغيير التنظيمي	١٢,٦٧	٢٥	٥٠,٧
المواجهة القائمة على التدخل والسيطرة	٣٨,٤٣	٨٥	٤٥,٢
المواجهة القائمة على التجنب والهروب	٤١,١٢	٥٥	٧٤,٨

المصدر: نتائج الدراسة

المتزايدة في وقت قليل وموارد محدودة، أو الإفتقاد للمهارات اللازمة لأداء مهام معينة أو الإفتقاد للفرصة في أداء تلك المهام)، يزداد حدوث الإجهاد الإنفعالي عن طريق إستنفاد قدرة الأفراد على القيام بمتطلبات العمل، خاصة في حالة إستمرار ضغط العمل وعدم كونه حالة عارضة.

٢- وجود علاقة إرتباطية معنوية موجبة بين محدودية صلاحيات العمل والشعور بتدني الإنجاز الشخصي، أي أنه بزيادة عدم التوافق بين الفرد والوظيفة فيما يتعلق بمحدودية صلاحيات العمل (عدم التناسب بين السلطات الممنوحة للفرد والمسئوليات المطلوبة منه)، يزداد شعور الفرد بتدني إنجازته الشخصي، حيث أنه من الصعوبة أن يشعر العاملون بالفعالية في ظل شعورهم بأن هناك ظروفًا أو أشخاصًا داخل المنظمة يحولون دون قدرتهم على السيطرة على عملهم.

٣- وجود علاقة إرتباطية معنوية موجبة بين ضعف المكافآت وكلاً من الشعور بتدني الإنجاز الشخصي والإتجاهات السلبية داخل بيئة العمل، أي أنه بزيادة عدم التوافق بين الفرد والوظيفة فيما يتعلق بضعف المكافآت (عدم وجود المقابل المادي أو المعنوي المناسب لما يبذل

الإحترق الوظيفي، كما أن العاملين بالجهاز الإرشادي الزراعي أكثر تعرضاً للضغوط وأكثر حاجة للإندماج داخل بيئة العمل من غيرهم، وهو ما لا يتماشى مع طبيعة أسلوب المواجهة القائمة على التجنب والهروب. وفي مقابل ذلك، فإن المبحوثين كانوا أقل اعتماداً على مواجهة مشاكل العمل عن طريق التحكم والسيطرة، بما يعني تقليص قدرة العاملين على تحمل الضغوط، وإستجابتهم لتلك الضغوط بطريقة تعرضهم للإجهاد الإنفعالي، كما يعني الإنتقاص من تقدير العاملين لإنجازهم الشخصي داخل العمل عن طريق عدم القدرة على الإدارة الفعالة لبيئة العمل الإرشادي.

ثالثاً: العلاقة الإرتباطية بين كل من مجالات الحياة الوظيفية وأبعاد الإحترق الوظيفي للمبحوثين

للقوف على طبيعة العلاقة الإرتباطية بين مجالات الحياة الوظيفية وأبعاد الإحترق الوظيفي للمبحوثين، فقد تم حساب معامل إرتباط الرتب لسبيرمان، وتشير النتائج الواردة بجدول (٣) إلى معنوية العلاقات الإرتباطية التالية:

١- وجود علاقة إرتباطية معنوية موجبة بين ضغط العمل والإجهاد الإنفعالي، أي أنه بزيادة عدم التوافق بين الفرد والوظيفة فيما يتعلق بضغط العمل (مطالب العمل

٦- وجود علاقة ارتباطية معنوية موجبة بين صراع القيم والأبعاد الثلاثة للإحترق الوظيفي، أي أنه بزيادة عدم التوافق بين الفرد والوظيفة فيما يتعلق بصراع القيم (عدم التوافق بين مبادئ الفرد ومتطلبات الوظيفة أو بين طموحات الفرد وقيم المنظمة)، يزداد شعور الفرد بالإجهاد الإنفعالي، تدني الإنجاز الشخصي، الاتجاهات السلبية داخل بيئة العمل، وقد يرجع ذلك إلى أن القيم تمثل الرابط بين الفرد وبيئة العمل، وعندما يحدث تعارض بين قيم الفرد والمنظمة، يجد الأفراد أنفسهم في وسط صراع ما بين العمل الذي يرغبون في القيام به والعمل الي يجب أن يقومون به، وبالتالي فإن صراع القيم قد يستنزف الفرد إنفعالياً عندما تتطلب الوظيفة من الأفراد إظهار إنفعالات مغايرة لمشاعرهم، كما يضعف هذا الصراع من الرابط المحفز بين العامل وبيئة العمل والذي يتجاوز علاقة تبادل المنفعة للوقت مقابل المال، بما يمكن أن يزيد من شعور العاملين بتدني الإنجاز الشخصي والسلبية داخل بيئة العمل.

جدول ٣. معاملات ارتباط سبيرمان بين مجالات الحياة الوظيفية وأبعاد الإحترق الوظيفي للمبحوثين

أبعاد الإحترق الوظيفي			مجالات الحياة الوظيفية
الإتجاهات السلبية داخل بيئة العمل	تدني الإنجاز الشخصي	الإجهاد الإنفعالي	
٠,١٨٥	٠,١٢٧	*٠,٣٧١	ضغط العمل
٠,١٩٢	*٠,٢٨٨	٠,١٥٤	محدودية صلاحيات العمل
*٠,٣٢٥	*٠,٢٥٦	٠,١٣٧	ضعف المكافآت
٠,١٥١	*٠,٢٤٠	*٠,٤٠١	إنعدام الجماعة
*٠,٢٧٥	٠,١٦٣	*٠,٢٤٥	عدم الإنصاف
*٠,٢٩٣	*٠,٢٦٧	*٠,٣٠٤	صراع القيم

المصدر: نتائج الدراسة

* معنوي عند مستوى ٠,٠٥

** معنوي عند مستوى ٠,٠١

من جهد وما يتم تحقيقه من إنجازات)، يزداد شعور الفرد بتدني إنجازاته الشخصي، كما تزداد مشاعره السلبية نحو مهام العمل والمسترشدين وزملاء العمل، وقد يرجع ذلك إلى أن ضعف المكافآت يشعر الفرد بعدم التقدير لشخصه ولقيمة العمل الذي يقوم به، كما يشعر العاملين بالإهمال من جانب النظام المادي والاجتماعي للمنظمة، بما ينعكس بالسلب أيضاً على مشاعر الفرد نحو مختلف جوانب الوظيفة.

٤- وجود علاقة ارتباطية معنوية موجبة بين إنعدام الجماعة وكلاً من الإجهاد الإنفعالي والشعور بتدني الإنجاز الشخصي، أي أنه بزيادة عدم التوافق بين الفرد والوظيفة فيما يتعلق بإنعدام الجماعة (العزلة الإجتماعية والإفتقار للدعم من الآخرين، والصراعات الداخلية بين العاملين)، يزداد شعور الفرد بالإجهاد الإنفعالي، كما يزداد شعور الفرد بتدني إنجازاته الشخصي، وقد يعزى ذلك إلى أن عدم دعم الرؤساء للعاملين ينعكس في زيادة الأعباء الملقاه على عاتق العاملين بما يزيد من شعورهم بالإجهاد الإنفعالي، كما أن عدم دعم الزملاء قد ينعكس على شعور العاملين بتدني إنجازهم الشخصي.

٥- وجود علاقة ارتباطية معنوية موجبة بين عدم الإنصاف وكلاً من الإجهاد الإنفعالي والاتجاهات السلبية داخل بيئة العمل، أي أنه بزيادة عدم التوافق بين الفرد والوظيفة فيما يتعلق بعدم الإنصاف (معاملة العاملين بصورة غير عادلة تتسم بعدم المساواة والتقدير وغياب الإحترام المتبادل)، يزداد شعور الفرد بالإجهاد الإنفعالي، كما تزداد مشاعره السلبية نحو مهام العمل والمسترشدين وزملاء العمل، وربما يرجع ذلك إلى أن العاملين الذين ينظرون لرؤسائهم على أنهم غير عادلين أكثر عرضة للشعور بالإجهاد الإنفعالي، كما يمثل الشعور بعدم الإنصاف الوقود لإنتشار السلبية داخل بيئة العمل.

بتلك العلاقة عن المسار (a) والذي بلغت قيمته ٠,٥٠٨، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية $> ٠,٠٠١$.

٣- وأخيراً يتم إجراء إنحدار متعدد للنتبؤ بالمتغير التابع (التغيير التنظيمي) عن طريق كل من المتغير المستقل (مجالات الحياة الوظيفية) والمتغير الوسيط (الإحترق الوظيفي). ويقدم هذا الإنحدار كلاً من المسار (b) والذي بلغت قيمته -٠,٣٩٦، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية $> ٠,٠٠١$ ، والمسار (c') الذي يعبر عن الأثر المباشر للمتغير المستقل في المتغير التابع في وجود المتغير الوسيط، وبلغت قيمة هذا المعامل -٠,١٢٢ وهي قيمة غير معنوية، حيث بلغت قيمة $t = -٠,٩٥٩$ بمستوى معنوية ٠,٣٤١.

ويقترح مدخل الخطوات السببية لتحليل الوساطة أن التأثير الوسيط (تأثير مجالات الحياة الوظيفية في التغيير التنظيمي عن طريق الإحترق الوظيفي) هو ناتج حاصل ضرب المسارين (a,b)، وهو ما يساوي في الدراسة الحالية الوسيط أو المباشر من مجالات الحياة الوظيفية إلى التغيير التنظيمي يعبر عنه معامل المسار (c') بقيمة قدرها -٠,١٢٢. أما التأثير الكلي لمجالات الحياة الوظيفية في التغيير التنظيمي فيشير إليه معامل المسار (c) والذي بلغت قيمته -٠,٣٢٣. وبالتالي فإن تحليل الوساطة يقسم التأثير الكلي لمجالات الحياة الوظيفية في التغيير التنظيمي

(-٠,٣٢٣) إلى تأثير مباشر (-٠,١٢٢) وتأثير غير مباشر (-٠,٢٠١)، بما يعني أن التأثير الوسيط للإحترق الوظيفي يمثل غالبية (٦٢,٢%) التأثير الكلي لمجالات الحياة الوظيفية في التغيير التنظيمي.

ولإختبار معنوية التأثير الوسيط لمجالات الحياة الوظيفية في التغيير التنظيمي عن طريق الإحترق الوظيفي، فقد استخدمت الدراسة الحالية إختبار (Sobel Warner, 2013: 657)، والذي يقوم على إختبار معنوية المسار غير المباشر

رابعاً: التأثير الوسيط للإحترق الوظيفي بين كل من مجالات الحياة الوظيفية والتغيير التنظيمي

تشير الوساطة إلى أن تأثير المتغير المستقل (X) على المتغير التابع (Y) يتم جزئياً أو كلياً عن طريق متغير وسيط (M). أي أن تتابع المتغيرات في نموذج الوساطة السببي يشير إلى أن المتغير X يسبب أو يؤثر في المتغير الوسيط M والذي يسبب أو يؤثر في المتغير Y. كما أن المتغير X قد يكون له تأثير مباشر على المتغير Y لا يتم عن طريق المتغير الوسيط M. ويسمى النموذج المعبر عن تلك العلاقات بالنموذج السببي لأنه يشير لعلاقات السبب والنتيجة المحتملة بين المتغيرات الثلاثة (Warner, 2013: 645). وقد تم تطبيق تحليل الوساطة في الدراسة الحالية بالإعتماد على مدخل الخطوات السببية Causal-Steps (Warner, 2013: 651-655; Baron and Kenny, Approach 1986: 1176-1177). وذلك لإختبار التأثير الوسيط للإحترق الوظيفي بين كل من مجالات الحياة الوظيفية والتغيير التنظيمي. ويعتمد هذا المدخل على تطبيق تحليل الإنحدار، وإستخدام معاملات المسار أو معاملات الإنحدار القياسية (β)، ويتم ذلك على ثلاث مراحل تتم بالتتابع التالي كما هو مبين بجدول (٤)، شكل (١).

١- في البداية يتم حساب قيمة الإنحدار للنتبؤ بالمتغير التابع (التغيير التنظيمي) عن طريق المتغير المستقل (مجالات الحياة الوظيفية)، وتعتبر قيمة الإنحدار الخاصة بتلك العلاقة عن المسار (c)، والذي يشير للتأثير الكلي للمتغير المستقل في المتغير التابع. وتشير النتائج إلى أن قيمة المسار $c = -٠,٣٢٣$ ، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية $> ٠,٠٠١$. وبالتالي فإن مجالات الحياة الوظيفية (المسببات التنظيمية للإحترق الوظيفي) تؤثر معنوياً في التغيير التنظيمي.

٢- ثم يتم حساب قيمة الإنحدار للنتبؤ بالمتغير الوسيط (الإحترق الوظيفي) عن طريق المتغير المستقل (مجالات الحياة الوظيفية)، وتعتبر قيمة الإنحدار الخاصة

المسار غير المباشر (a,b) من مجالات الحياة الوظيفية إلى التغيير التنظيمي عن طريق الإحترق الوظيفي. وبثبوت معنوية المسارات (a,b, ab)، وعدم معنوية المسار (c')، يتبين أن تأثير مجالات الحياة الوظيفية على التغيير التنظيمي يتوسطه الإحترق الوظيفي بشكل كلي، ويشير ذلك لأهمية حالة الإحترق الوظيفي الناجمة عن عدم التوافق بين العاملين بالإرشاد وجوانب بيئة العمل التنظيمية للإرشاد الزراعي، وتوسطها للعلاقة بين مجالات الحياة الوظيفية والتغيير التنظيمي. وبالتالي فإنه لإحداث التغيير الإيجابي داخل التنظيم الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد، يجب تحسين مجالات الحياة الوظيفية المدروسة لضمان التوافق بين العاملين بالإرشاد وبيئة العمل التنظيمية، بما يساهم في تقليص الإحترق الوظيفي لهؤلاء العاملين وزيادة إندماجهم داخل بيئة العمل الإرشادي.

من المتغير المستقل للمتغير التابع، أي أنه يختبر معنوية حاصل ضرب المسارين (a,b)، وذلك عن طريق حساب قيمة Z من المعادلة التالية:

$$z = \frac{ab}{SE_{ab}} = \frac{ab}{\sqrt{b^2s_a^2 + a^2s_b^2}} = \frac{0.508 \times -0.396}{\sqrt{-0.396^2 \times 0.68^2 + 0.508^2 \times 0.044^2}} = -5.74$$

حيث إن:

a) معامل المسار للعلاقة بين مجالات الحياة الوظيفية والإحترق الوظيفي)

b) معامل المسار للعلاقة بين الإحترق الوظيفي والتغيير التنظيمي في وجود مجالات الحياة الوظيفية)

SE_{ab} (الخطأ القياسي لحاصل ضرب المسارين a,b)

S_a الخطأ القياسي لمعامل المسار (a)

S_b الخطأ القياسي لمعامل المسار (b)

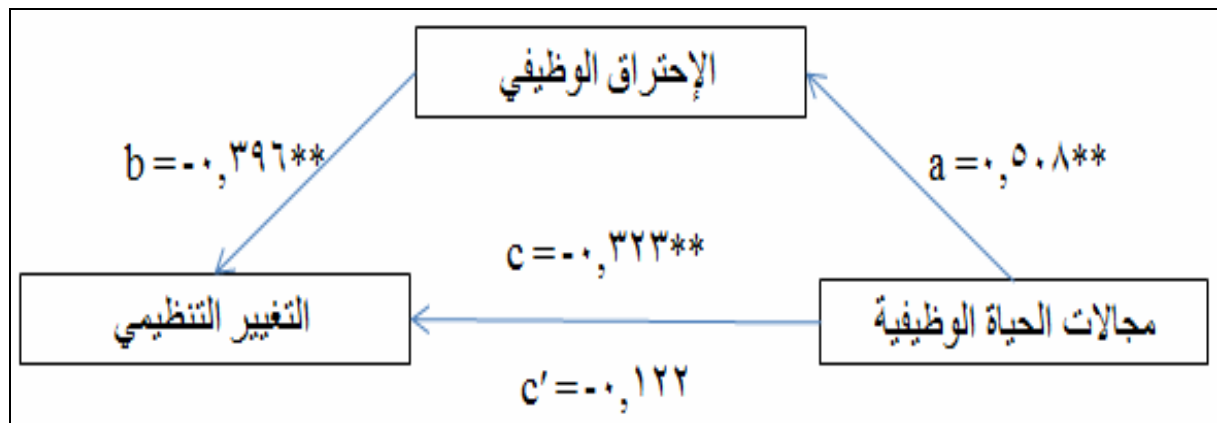
وحيث إن قيمة Z = -0.74 ، وهي قيمة معنوية عند

مستوى معنوية > 0.001 ، وبالتالي يمكن القول بمعنوية

جدول ٤. معاملات المسار الخاصة بتحليل الوساطة

المسارات	معاملات المسارات (β)	قيمة t	مستوى المعنوية
c	-0.323	-2.960	0.004
a	0.508	5.112	0.000
b	-0.396	-3.629	0.000
c'	-0.122	-0.959	0.341

المصدر: نتائج الدراسة



شكل ١. معاملات المسار الخاصة بتحليل الوساطة

المصدر: نتائج الدراسة

الخلاصة والتوصيات

تتجلى أهمية الدراسة الحالية في حداثة الإهتمام بظاهرة الإحتراق الوظيفي في العمل الإرشادي الزراعي عالمياً ومحلياً، إلى جانب الآثار السلبية المتعددة للإحتراق الوظيفي على العاملين بالإرشاد والمسترشدين والمنظمة الإرشادية ككل، كما أن الدراسة الحالية تناولت ظاهرة الإحتراق الوظيفي من جميع جوانبها المتعلقة بدرجة الإحتراق الوظيفي للعاملين بالجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد، المسببات التنظيمية للإحتراق الوظيفي، آثار الإحتراق الوظيفي، وكيفية تعامل المبحوثين مع مشاكل وضغوط العمل.

وقد أوضحت نتائج الدراسة إرتفاع مستوى الإحتراق الوظيفي للمبحوثين بشكل إجمالي، وتواجد المسببات التنظيمية للإحتراق الوظيفي بدرجة مرتفعة داخل بيئة العمل الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد، ووجود درجة متوسطة من التغيير التنظيمي داخل الجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد، كما أشارت نتائج تحليل الوساطة إلى أن الإحتراق الوظيفي يتوسط معنوياً العلاقة بين مجالات الحياة الوظيفية والتغيير التنظيمي. وبالتالي فإن عدم التوافق بين العاملين بالإرشاد وجوانب بيئة العمل التنظيمية للإرشاد الزراعي (من حيث عدم مناسبة كمية ونوعية العمل، عدم التناسب بين السلطات والمسئوليات، المقابل المادي أو المعنوي غير المناسب لما يبذل من جهد، العزلة والإفتقار للعمل الجماعي، معاملة العاملين بصورة غير عادلة، عدم التناسب بين مبادئ العاملين ومتطلبات العمل) يؤدي إلى حدوث حالة من الإحتراق الوظيفي لهؤلاء العاملين (تتجسد في شعور هؤلاء العاملين بإستنفاد طاقتهم النفسية والجسدية، سيادة الإتجاهات السلبية بينهم نحو جوانب العمل المختلفة، إلى جانب شعورهم بتدني الإنجاز الشخصي)، بما يؤدي في النهاية لعدم حدوث التغيير التنظيمي بالشكل وفي الإتجاه المرغوب.

وتشير تلك النتائج إلى ضرورة العمل على تحسين مجالات الحياة الوظيفية للإرشاد الزراعي بمحافظة الوادي الجديد (كمية ونوعية العمل المناسبة، التناسب بين السلطة والمسئولية، المقابل المادي والمعنوي المناسب لما يبذل من جهد، العمل الجماعي، معاملة العاملين بصورة عادلة، التناسب بين مبادئ العاملين ومتطلبات العمل)، بما يؤدي إلى زيادة التوافق بين العاملين بالإرشاد وبيئة العمل الإرشادي، وبالتالي تقليص مستوى الإحتراق الوظيفي للعاملين من ناحية، وزيادة إندماجهم داخل العمل الإرشادي الزراعي من ناحية أخرى، بما يعود في النهاية على إيجابية التغيير التنظيمي داخل الجهاز الإرشادي الزراعي بمحافظة الوادي الجديد.

كما بينت نتائج الدراسة أن المبحوثين يعتمدون على أساليب مواجهة مشاكل وضغوط العمل القائمة على التجنب والهروب بشكل أكبر من أساليب المواجهة القائمة على التدخل والسيطرة، بما يعني تعامل المبحوثين بشكل خاطئ مع مشاكل وضغوط العمل بما يؤدي لتعرضهم للإحتراق الوظيفي بشكل أكبر، وبالتالي فهناك حاجة ملحة لتوعية المبحوثين بأهمية التعامل مع مشاكل وضغوط العمل بشكل صحيح من خلال أساليب التدخل والسيطرة، بما يقلص من احتمالات تعرضهم للإحتراق الوظيفي، ويزيد من إندماجهم داخل بيئة العمل.

المراجع

أبو مسعود، سماهر مسلم ٢٠١٠. ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية-غزة.

متاح على: <http://library.iugaza.edu.ps/thesis/92427.pdf>

- Cordes, C. and T.Dougherty. 1993. A review and an integration of research on job burnout, *The Academy of Management Review*. 18 (4): 621-656. Available at: <https://www.jstor.org/stable/pdf/258593.pdf>
- Enslie, K. 2005. Burnout: How Does Extension Balance Job and Family?, *Journal of Extension*. 43 (3). Available at: <https://www.joe.org/joe/2005june/a5.php>
- Igodan, C. and L.Newcomb. 1986. Are You Experiencing Burnout, *Journal of Extension*. 24 (1). Available at: <https://www.joe.org/joe/1986spring/a1.php>
- Leiter, M. 1991. Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns, *Journal of Organizational Behavior*. 12 (2): 123-144. Available at: <https://www.jstor.org/stable/pdf/2488171.pdf>
- Leiter, M. and P.Harvie. 1998. Conditions for staff acceptance of organizational change: Burnout as a mediating construct, *Anxiety, Stress and Coping*. 11 (1): 1-25. Available at: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10615809808249311>
- Leiter, M. and W.Schaufeli. 1996. Consistency of the burnout construct across occupations, *Anxiety, Stress and Coping*. 9 (3): 229-243. Available at: <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/092.pdf>
- Leiter, M. and K.Shaughnessy. 2006. The areas of worklife model of burnout: Tests of mediation relationships, *Ergonomia*. 28 (4): 327-341. Available at: <http://www.academia.edu/download/31076119/E2006-4-Leiter.pdf>
- Leiter, M. and C.Maslach. 2005. A mediation model of job burnout. In: Antoniou, A. and Cooper, C. (Eds.), *Research companion to organizational health psychology* (pp. 544-564), Edward Elgar Publishing Limited, Cheltenham, UK. Available at: https://www.researchgate.net/publication/232511448_A_mediation_model_of_job_burnout
- Leiter, M. and C. Maslach. 2004. Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout, *Research in Occupational Stress and Well-being*. 3: 91 - 134. Available at: <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1016/S1479-3555%2803%2903003-8>
- Maslach C. and M.Leiter. 2008. Early predictors of job burnout and engagement, *Journal of Applied Psychology*. 93: 498-512. Available at: <https://pdfs.semanticscholar.org/2076/4d27235a795b601bc2c28c9ece76b14e540b.pdf>
- Maslach, C. 1998. A Multidimensional Theory of Burnout. In: Cooper, C. (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 68-85). Oxford University Press, New York. Available at: https://www.researchgate.net/publication/280939428_A_Multidimensional_Theory_of_Burnout
- Maslach, C. and S.Jackson. 1981. The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113. Available at: <https://www.jstor.org/stable/pdf/3000281.pdf>
- دردير، نشوة كرم ٢٠٠٧. الإحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ ، ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الفيوم.
- الزهراني، نوال بنت عثمان ٢٠٠٨. الإحترق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية. متاح على: <http://libback.uqu.edu.sa/hipres/ABS/ind7346.pdf>
- الشعلان، فهد بن أحمد ٢٠١٦. مواجهة الإحترق الوظيفي: نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، ٣٢ (٦٥): ٣-٥٣. متاح على: <https://journals.nauss.edu.sa/index.php/AJSS/article/view/252/117>
- النفيعي، ضيف الله بن عبدالله ٢٠٠٠. الإحترق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الإقتصاد والإدارة، ١٤ (١): ٥٥-٨٨. متاح على: https://www.kau.edu.sa/Files/320/Researches/51636_21771.pdf
- Baron, R. and D.Kenny. 1986. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*. 51 (6): 1173-1182. Available at: <http://academic.csuohio.edu/kneuendorf/c63111/baron&kenny86.pdf>
- Basami, A., M. Chizari and E.Abbasi. 2013. Investigating relationship between job burnout and organizational commitment among extension workers in Kurdistan Province, Iran, *International Journal of Humanities and Social Science Invention*. 2 (10): 63-67. Available at: [http://www.ijhssi.org/papers/v2\(10\)/Version-1/G02101063067.pdf](http://www.ijhssi.org/papers/v2(10)/Version-1/G02101063067.pdf)
- Bilge, F. 2006. Examining the burnout of academics in relation to job satisfaction and other factors, *Social Behavior and Personality*. 34 (9), 1151-1160. Available at: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=8afd8115-058d-472e-9057-350135a08885%40sessionmgr4010>

- Steyn, C. 2015. The factor structure of the Maslach Burnout Inventory across a sample of client service employees, *Southern African Business Review*. 19 (3): 129-153. Available at: <https://www.ajol.info/index.php/sabr/article/download/127500/117027>
- Swider, B. and R.Zimmerman. 2010. Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes, *Journal of Vocational Behavior*. 76: 487-506. Available at: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879110000047>
- Tavakol, M. and R.Dennick. 2011. Making sense of Cronbach's Alpha, *International Journal of Medical Education*. 2: 53-55. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4205511/>
- Toppinen-Tanner, S. 2011. Process of burnout: Structure, antecedents, and consequences, *Research Report 93*, Finnish Institute of Occupational Health, Helsinki, Finland. Available at: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/26491/processo.pdf?sequence=1>
- Tsigilis, N., E.Zournatzi and A.Koustelios. 2011. Burnout among physical education teachers in primary and secondary schools, *International Journal of Humanities and Social Science*. 1 (7): 53-58. Available at: http://www.ijhssnet.com/journals/Vol._1_No._7_%5BSpecial_Issue_June_2011%5D/8.pdf
- Warner, R. 2013. *Applied statistics: From bivariate through multivariate techniques*, LA: Sage Publications.
- Zhou, Y. and J.Wen. 2007. The burnout phenomenon of teachers under various conflicts, *US-China Education Review*. 4 (1): 37-44. Available at: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED497464.pdf>
- Maslach, C. and M.Leiter. 2016. Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry, *World Psychiatry*. 15 (2): 1-9. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4911781/pdf/WPS-15-103.pdf>
- Maslach, C. and M. Leiter. 1997. *The truth about burnout*, Jossey-Bass, San Francisco.
- McDonald-Fletcher, V. 2008. The impact of stress and social support on burnout, PhD Thesis, North Carolina State University, USA. Available at: <https://search.proquest.com/docview/304535599?pq-origsite=gscholar>
- Nafian, S., E.Vajdi, A.Dehkordi, F.Shahraki, M.Aghdaei and H.Partovi. 2014. Evaluation of stress and burnout levels among individual and team male athletes, *Medical Gazette*. 19 (53): 29-36. Available at: <http://www.cigota.rs/sites/default/files/Medicinski%20glasnik%2052%20-%202007.pdf>
- Oladele, O. 2009. Job burnout and coping strategies among extension agents in south western Nigeria, *African Journal of Agricultural Extension*. 38: 15-23. Available at: <http://www.scielo.org.za/pdf/sajae/v38n1/02.pdf>
- Rudy, W. 2004. The connection between servant leadership and job burnout, M.Sc. Thesis, Trinity Western University, Canada. Available at: <https://www.twu.ca/sites/default/files/rudewally.pdf>
- Sabbah, I., H.Sabbah, S.Sabbah, H.Akoum and N.Droubi. 2012. Burnout among Lebanese nurses: Psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS), *Health*. 4 (9): 644-652. Available at: http://file.scirp.org/pdf/Health20120900015_94754368.pdf

ABSTRACT

Measuring Job Burnout of Agricultural Extension Personnel in the New Valley Governorate

Mohamed Mohamed Mohamed Abdel-Ghany

This study aimed at: (1) identifying the status quo of job burnout among extension personnel in the New Valley governorate in terms of job burnout degree, causes, consequences, and coping patterns the respondents use to deal with work problems; (2) determining the nature of the relationship between areas of worklife and the job burnout dimensions (3) testing the mediating effect of job burnout between areas of worklife and organizational change. Data were collected from all of the extension personnel in the New Valley governorate (77 personnel) by questionnaire during May 2017. Frequencies, percentages, arithmetic mean, Spearman rank correlation coefficient, and mediation analysis were used for data presentation and analysis.

The results revealed a high degree of job burnout among the respondents, and a high presence of organizational causes of job burnout inside the extension work environment of the New Valley governorate, in addition to a moderate degree of organizational change within the extension system in the New Valley Governorate. It also cleared up that the respondents depend on escapist more than control coping patterns to deal with work problems and pressures. The results of the mediation analysis confirmed that job burnout significantly mediating the relationship between areas of worklife and organizational change.

Keywords: Job Burnout, Areas of Worklife, Organizational Change, Mediation Analysis